

## Ⅳ 患者や家族からの相談に充分対応できていると思うか

### 1. 日常生活動作について

「日常生活動作について」は、どの診療科も「充分とはいえないがだいたい対応できている」と答えている比率が最も高く「全体」で69.6%を占めている。「充分できている」と「充分とはいえないがだいたい対応できている」と答えている比率を合計すると81.6%を占める（表38）。

あなたは、患者や患者家族から次のような相談を持ち込まれた場合どの程度まで相談に充分に対応できていると思いますか。

表38 日常生活動作について

	全 体	内 科	外 科	精 神 科	混 合
充分に対応できている	177( 11.4)	71( 11.4)	52( 10.8)	46( 14.3)	8( 8.8)
充分とはいえないがだいたい対応できている	1,080( 69.2)	421( 67.8)	353( 73.5)	211( 65.5)	68( 74.7)
満足のいく対応ができない事が多い	174( 11.2)	81( 13.0)	49( 10.2)	34( 10.6)	8( 8.8)
このような相談はなかった	78( 5.0)	34( 5.5)	15( 3.1)	22( 6.8)	4( 4.4)
無 回 答	43( 2.8)	14( 2.3)	11( 2.3)	9( 2.8)	3( 3.3)
TOTAL	1,552(100.0)	621(100.0)	480(100.0)	322(100.0)	91(100.0)

### 2. 介護用品について

「介護用品について」は、どの診療科も「充分とはいえないがだいたい対応できている」と答えている比率が「全体」で38%、「満足の行く対応ができないことが多い」35.7%と相半ばしている。「精神科」では、「このような相談はなかった」が33.9%と、他の診療科と比べて比率が高い（表39）。

分散分析の結果、 $P < 0.001$ 。

表39 介護用品について

	全 体	内 科	外 科	精 神 科	混 合
充分に対応できている	65( 4.2)	32( 5.2)	15( 3.1)	12( 3.7)	6( 6.6)
充分とはいえないがだいたい対応できている	589( 38.0)	237( 38.2)	198( 41.3)	104( 32.3)	36( 39.6)
満足のいく対応ができない事が多い	554( 35.7)	234( 37.7)	195( 40.6)	82( 25.5)	32( 35.2)
このような相談はなかった	295( 19.0)	104( 16.7)	62( 12.9)	109( 33.9)	12( 13.2)
無 回 答	49( 3.2)	14( 2.3)	10( 2.1)	15( 4.7)	5( 5.5)
TOTAL	1,552(100.0)	621(100.0)	480(100.0)	322(100.0)	91(100.0)

### 3. 医療器具の紹介、使用方法・購入方法について

「医療器具の紹介、使用方法・購入方法について」は、どの診療科も「満足のいく対応ができないことが多い」と答えている割合が高く、「全体」で40.7%を占めている。「精神科」では、「このような相談はなかった」が37.3%と、他の診療科と比べて比率が高い（表40）。

分散分析の結果、 $P < 0.001$ 。

表40 医療器具の紹介、使用方法・購入方法について

	全 体	内 科	外 科	精 神 科	混 合
充分に対応できている	67( 4.3)	35( 5.6)	21( 4.4)	7( 2.2)	4( 4.4)
充分とはいえないがだいたい対応できている	488( 31.4)	210( 33.8)	161( 33.5)	81( 25.2)	29( 31.9)
満足のいく対応ができない事が多い	631( 40.7)	252( 40.6)	222( 46.3)	96( 29.8)	39( 42.9)
このような相談はなかった	309( 19.9)	105( 16.9)	64( 13.3)	120( 37.3)	16( 17.6)
無 回 答	57( 3.7)	19( 3.1)	12( 2.5)	18( 5.6)	3( 3.3)
TOTAL	1,552(100.0)	621(100.0)	480(100.0)	322(100.0)	91(100.0)

### 4. 食事について

「食事について」はどの診療科も「充分とはいえないがだいたい対応できている」と答えている比率が最も高く「全体」で66.5%を占めている。一方、「精神科」では「このような相談はなかった」が、12.4%と、他の診療科と比べて比率が高い（表41）。

分散分析の結果、 $P < 0.05$ 。

表41 食事について

	全 体	内 科	外 科	精 神 科	混 合
充分に対応できている	145( 9.3)	61( 9.8)	46( 9.6)	29( 9.0)	8( 8.8)
充分とはいえないがだいたい対応できている	1,032( 66.5)	411( 66.2)	337( 70.2)	194( 60.2)	64( 70.3)
満足のいく対応ができない事が多い	226( 14.6)	94( 15.1)	68( 14.2)	47( 14.6)	12( 13.2)
このような相談はなかった	97( 6.3)	36( 5.8)	17( 3.5)	40( 12.4)	3( 3.3)
無 回 答	52( 3.4)	9( 3.1)	12( 2.5)	12( 3.7)	4( 4.4)
TOTAL	1,552(100.0)	621(100.0)	480(100.0)	322(100.0)	91(100.0)

### 5. 症状悪化の兆候と対応、連絡方法について

「症状悪化の兆候と対応、連絡方法について」は、どの診療科も「充分とはいえないがだいたい対応できている」と答えている比率が最も高く「全体」で59.7%。「充分できている」「充分とはいえないが

「だいたい対応できている」をあわせると73.7%を占めている（表42）。

表42 病状悪化の兆候と対応、連絡方について

	全 体	内 科	外 科	精 神 科	混 合
充分に対応できている	218( 14.0)	103( 16.6)	58( 12.1)	43( 13.4)	8( 8.8)
充分とはいえないがだいたい対応できている	927( 59.7)	358( 57.6)	304( 63.3)	194( 60.2)	56( 61.5)
満足のいく対応ができない事が多い	234( 15.1)	98( 15.8)	78( 16.3)	38( 11.8)	15( 16.5)
このような相談はなかった	121( 7.8)	50( 8.1)	27( 5.6)	31( 9.6)	7( 7.7)
無 回 答	52( 3.4)	12( 1.9)	13( 2.7)	16( 5.0)	5( 5.5)
TOTAL	1,552(100.0)	621( 00.0)	480(100.0)	322(100.0)	91(100.0)

分散分析を行った結果、「混合」は、他の診療科と比べて「充分に対応できた」と答えている比率が高いという傾向が有意であるという結果が得られた。P<0.05。

## 6. 福祉サービスの利用について

「福祉サービスの利用について」は、どの診療科も「満足のいく対応ができない」と答えている比率が最も高く「全体」で42.8%を占めている。「精神科」は「充分とはいえないがだいたい対応できている」と答えている比率が31.4%と、他の診療科と比べて高い（表43）。

表43 福祉サービスの利用について

	全 体	内 科	外 科	精 神 科	混 合
充分に対応できている	36( 2.3)	21( 3.4)	8( 1.7)	6( 1.9)	1( 1.1)
充分とはいえないがだいたい対応できている	391( 25.2)	145( 23.3)	112( 23.3)	101( 31.4)	25( 27.5)
満足のいく対応ができない事が多い	665( 42.8)	263( 42.4)	236( 49.2)	116( 36.0)	35( 38.5)
このような相談はなかった	410( 26.4)	176( 28.3)	115( 24.0)	82( 25.5)	27( 29.7)
無 回 答	50( 3.2)	16( 2.6)	9( 1.9)	17( 5.3)	3( 3.3)
TOTAL	1,552(100.0)	621(100.0)	480(100.0)	322(100.0)	91(100.0)

## V 患者・家族からの相談で説明する職種

患者・家族から次のような相談を持ち込まれたとき、どのような形で説明するのがよいと思いますかという質問に、次の4つの回答肢の中から選んでもらった。「看護職が中心になって説明すべきである」「看護職と他の専門職がそれぞれの立場で説明すべきである」「他の専門職が中心になって説明すべきである」「その他（ ）」。